

承担社会责任 呵护群众健康

——记“优质医疗服务引领者”参选人、孟津二院院长刘海朝

本报记者 刘永胜 通讯员 任雅彬 文/图



坚持用“三把尺子”考量医院工作的刘海朝

“作为一家县级公立医院，我们的宗旨是什么？一切为了人民健康！这样的宗旨体现在什么地方？其一，承担了怎样的社会责任？其二，如何去呵护大众健康？其三，群众在就诊时享受到了怎样的温暖、关怀和实惠？坚持用这‘三把尺子’考量医院工作，我们就会做得更好，收获的信心就会越来越多！”这是洛阳市孟津区第二人民医院（以下简称孟津二院）党支部书记、院长刘海朝常说的。

近年来，尤其是河南省提升医疗服务十大举措系列活动开展以来，刘海朝带领全院干部职工，以“抓党建、促发展、上台阶”为指导，以“惠民生、解民意、办实事、

求实效”为出发点和落脚点，以提高医疗质量、改善医疗服务、保障医疗安全为强大动力，进一步优化服务流程、提高医疗技术水平，绘就了一幅幅新时期医院“为社会承担责任，为大众呵护健康，让百姓享受实惠”的美好画卷。

整合医疗资源 优化急诊急救服务
“以胸痛中心为代表的救治体系建设是我院服务能力提升的重要体现之一！”刘海朝说。

从2017年开始，孟津二院以紧急救治中心为平台，整合院内医疗资源，建立急危重症患者联合救治机制，制定急性胸痛、卒中、创伤患者的转运、急救、双方联络方案，为急危重症患者打造

绿色通道。在这里，以一键启动电话、微信等远程传输的方式，分别形成了胸痛、卒中、创伤协同急救网，构建快速、高效、全覆盖的急危重症医疗救治体系。2018年11月，孟津二院胸痛中心在通过中国胸痛中心总部的验收后，分别与多家卫生院签订合作协议，利用救治通道实现从院前急救、基层转诊到院内多学科联合诊治流程的畅通，成为全国为数不多的、可以独立开展经皮冠状动脉介入治疗(PCI)的县级医院之一；急诊PCI日均花费和住院平均天数均低于全国平均值。2020年6月，该院心血管内科成为河南省重点专科。

与此同时，2019年，孟津二院卒中中心被授予国家级“示范卒中防治中心”，为区域内急性脑卒中患者成功搭建起一条紧急救治的“高速公路”。2020年7月，在国家卫生健康委卒中防治工程委员会发布的全国防治卒中中心百强医院名单中，孟津二院卒中中心综合能力排名全国第七，静脉溶栓技术位列全国第八。

慢性病管理中心 为医共体建设打下良好基础
2020年6月，以孟津二院为牵头单位，会盟卫生院、平乐卫生院、送庄卫生院为成员单位的孟津区紧密型第三医疗共同体正式成立。

“其实，3年前，我们就在这条道路上不断探索。2018年，依托乡镇卫生院建立的慢性病管理中心，就是我们迈出的一大步！”刘海朝说。2019年7月，孟津二院被“县域医院院长联盟”授予“慢性病健康管理中心试点建设单位”，以高血压病、糖尿病、冠心病、脑梗死、慢性阻塞性肺疾病“五病”为切入点，设立慢性病管理专用健康卡、成立病友群，筛查高危人群，建立慢性病

管理档案，院内借助慢性病健康管理中心认证平台和康赛慢性病管理平台、三诺血糖信息化管理系统等工具对患者进行管理；院外利用康赛慢性病管理平台、智能血压计、血糖仪等对慢性病患者进行管理，患者的信息及所测得的数据自动录入康赛慢性病管理平台，通过慢性病管理后台可以直接查看患者的血压、血糖，便于医生对患者进行管理，患者可以随时找到医师进行交流，并且通过群管理、复诊提醒、健康教育个性化的推荐、出院患者用药指导等，方便患者随时问诊、咨询、预约等；开设专门的慢性病随访问诊，为前来复诊的患者提供绿色通道。

据统计，从2019年11月至今，孟津二院借助康赛慢性病管理平台与院内HIS(医院管理信息系统)后，共管理慢性病患者15万余人次，其中高血压病患者约3.9万余人次，糖尿病患者9000余人次，冠心病患者1.6万余人次，卒中患者1.8万人次，慢性阻塞性肺疾病患者2000余人次；与乡镇卫生院建立紧密型医共体后，逐步完善和实施了有利于慢性病管理的转诊路径和联络机制，实行数据共享、信息共享、互联互通，携手基层医疗机构，共同推进慢性病“防、治、管”的融合发展模式。

以十大举措为抓手 不断提升群众的就医获得感
“提升医疗服务十大举措的核心是什么？我们的理解是，打造有温度的医院，培养有情怀的医生，不断提升群众的就医获得感！”刘海朝说。

——开展网上预约、咨询，方便患者就医。孟津二院充分开展“互联网+医疗”，提供网上咨询、网上诊察、网上预约等服务，使群众享受到大数据时代带来的便

捷。在常态化疫情防控中，为了避免集中看病，减少交叉感染的概率，群众还可通过打电话等方式向自己熟悉的医生进行问诊，医生会根据其病情指导用药，减少了群众的奔波之苦；如果需要到医院就诊，医生会为其安排好就诊时间，这为疫情防控取得胜利打下了基础。

——一站式综合服务，细微之处有温暖。孟津二院为患者提供就医咨询、预约挂号、陪诊导诊、医保、异地转诊相关政策咨询，检查报告代寄、病历复印件邮寄、协助办理出入院手续等一站式综合服务。门诊综合服务中心提供轮椅、平车、宝宝椅、饮用水、针线包、老花镜、笔、纸、一次性纸杯、雨伞等。各病区提供便民箱、微波炉等。医务人员为行动不便的患者买饭、在床旁办理出院手续等，全天候为患者提供住院预约、床位协调、出入院手续办理、

健康宣教、出院指导等服务。

——“护士到家”如一剂良药，为行动不便的患者解燃眉之急。对患有多种慢性病、失能及半失能老年人，孟津二院开展“线上申请、线下服务”模式，面向长期卧床或行动不便的群体(包括老年人、孕产妇及婴幼儿等)，提供更换胃管、导尿管、静脉采血、新生儿经皮胆红素测定等优质护理服务。一位患者家属感慨地说：“这个‘护士到家’真是好！你们准时又专业的服务免去了老人的颠簸之苦，也减轻了我们的负担！”在送走护理人员之后，患者家属在平台上给了一个“五星”好评。

——让优质服务理念内化于心，外化于行。在改进服务方式上，孟津二院重点关注患者的潜在需求，临床科室提高床位周转率，减少住院加床及平均住院日，降低医疗费用，为患者创造良好

的住院环境；各职能科室及后勤班组工作人员主动服务意识不断增强，主动为患者、为一线服务，构建和谐医患关系。患者出院后，主管医生在一周内进行电话随访，对特殊患者到家随访；社会服务部在两周内进行二级随访，跟踪随访率达98%以上。65岁以上患者住院时过生日，班子成员、病区主任、护士长会送去生日蛋糕和鲜花，祝他们生日快乐。不久前，第三方调查结果显示，该院的患者满意度由90.6%提升到99.3%。

“为患者倾情服务，呵护群众健康，没有最好，只有更好！”刘海朝说。他们将一如既往地秉承“精医、敬业、诚信、博爱”的理念，用战略性眼光推动学科发展，用精细化管理打造卓越团队，用规范化标准强化医疗质量，在护佑群众健康的道路上奋斗不止，再创辉煌！



打造有温度的医院，培养有情怀的医生

“一切以孩子为先” 给孩子最好的治疗和关爱

本报记者 丁玲 通讯员 武豪 文/图



为患儿家长解释疑惑

“没想到耳鼻喉头颈外科也开夜间门诊了，真是方便，再也不用为孩子看病请假了。”11月28日，在河南省儿童医院耳鼻喉头颈外科“晚夜间急诊”诊室，患儿家长吴女士高兴地说。

针对家长白天上班忙，没时间带孩子看病的现状，近日，河南省儿童医院耳鼻喉头颈外科“晚夜间急诊”正式开诊。“晚夜间急诊”既可以接诊急诊患儿，也方便了白天没时间带孩子就诊的家长。

“晚夜间急诊”的开诊是河南省儿童医院耳鼻喉头颈外科践行“我为群众办实事”的一个缩影。河南省儿童医院耳鼻喉头颈外科始终秉承“一切以孩子为先”的服务理念，并将这一理念转变成必须执行的制度，落实在行动上。学科团队用精细化的专科诊疗、无缝衔接的暖心服务，致力于给孩子们最好的治疗和关爱。

惊心：年取异物1000余例

11月初，一名年轻的母亲抱着2岁的儿子冲进河南省儿童医院急诊科，哭喊着：“快点儿救救我的孩子，快点儿救他！”

随后，患儿通过急诊绿色通道被送入抢救室。急诊科医生和接到急救指令的耳鼻喉头颈外科门诊主任许莹迅速行动，检查发现患儿的支气管被异物卡住了。

患儿被转至手术室后，许莹为患儿紧急实施手术。许莹利用支气管镜，从患儿支气管内将异

物取出。仅5分钟，患儿化险为夷，恢复了正常呼吸。

像这样的惊险抢救，对于耳鼻喉头颈外科医生来说，是再正常不过的事儿。在河南省儿童医院，每年有超1000余名孩子因异物卡喉就医。

“异物抢救，分秒必争。1000个孩子关乎1000个家庭，不能有丝毫懈怠。我们准备了‘双保险’，在急诊科和耳鼻喉头颈外科‘晚夜间急诊’诊室配备两套急救设备，就是为了节省时间，更有效地保障患儿的生命安全。”河南省儿童医院外科第二党支部书记、耳鼻喉头颈外科科主任韩富根说。“一切以孩子为先”要落实在行动上，在河南省儿童医院，门诊鼻咽喉镜诊疗24小时进行。

放心：北京儿童医院专家常驻

“赵主任，您还记得我吗？之前去北京找您看过病。”日前，耳鼻喉头颈外科“特聘主任”赵靖，在门诊接诊了一名曾经去北京找她看病的“粉丝”。

赵靖是北京儿童医院耳鼻喉头颈外科专家。这名家长曾带着孩子到北京儿童医院求医，当时接诊的正是赵靖。

“原计划带着孩子到北京找您进行复查、做手术，后来听说您常驻郑州，这真是太方便了。”李先生说。

2020年11月，河南省儿童医院正式挂牌国家儿童区域医疗中心，同时开启北京专家常驻郑州模式，北京专家在河南成为常

态。目前，北京儿童医院共选派16个专业的19名“特聘主任”常驻郑州工作，赵靖就是首批常驻郑州专家之一。

北京儿童医院专家的驻守，切切实实地造福了河南的患儿。河南省儿童医院NICU(新生儿监护病房)里的患儿安安(化名)就是获益者之一，安安因出现鼻腔狭窄、咽腔松弛、漏斗胸等被收治于河南省儿童医院NICU。赵靖为安安做喉镜检查后，考虑不是单纯上气道发育的问题；科室组织多学科专家会诊，最终确诊安安是先天性颅颌骨发育不全。

另外，每周四下午，是耳鼻喉头颈外科雷打不动的业务学习和疑难病例讨论时间。这个下午，该科进行业务学习、讨论后，会再进行一次远程疑难病例讨论，在“屏幕对面”的是北京儿童医院耳鼻喉头颈外科的专家们，双方会就临床发现的疑难危重病例进行沟通交流，修订治疗方案。

“特聘主任”常驻一年来，北京专家通过会诊、教学培训等方式，惠及河南省儿童医院更多学科，耳鼻喉头颈外科就是其中之一。有了北京专家的“加持”，河南省儿童医院耳鼻喉头颈外科在科研、团队培养等方面再上一个台阶，让更多疑难重症患儿得到救治。

暖心：同质化诊疗一站式服务

“原想着工作日请假带孩子看病，没想到周末还能挂上专家号，这样家长和孩子都不用请假了。”11月29日，郑州市民孙先生成功预约耳鼻喉头颈外科副主任任红波12月5日(周日)的号。

“周末，家长和孩子都有时间，原来在医院很难找到高年资医生。针对门诊患儿多的现状，我们不断梳理、优化门诊流程，设立党员示范岗，由党员带头周六周日值班坐诊。自党员示范岗设立以来，科室人员积极响应，现在党员示范岗队伍不断扩大。”韩富根说，一个党员就是一面旗帜，一个岗位就是一份责任。作为一名

儿科医生，就要为患儿服务好，尽早尽快解除患儿的病痛。

一直以来，耳鼻喉头颈外科围绕科室发展和党建工作要求，紧扣提升服务质量的中心工作，通过党员的示范、带动、辐射作用，提升科室凝聚力。

为了让患儿在节假日也能享受到同质化诊疗服务，耳鼻喉头颈外科还增加了坐诊医师的数量，实行“差时工作制”，中午不休息，切实提升门诊服务能力。

对此，耳鼻喉头颈外科主任僧东杰说，门诊作为医院的第一窗口，往往面对的是带有焦虑情绪的家长，干的工作繁琐，这个时候更要展示医务人员的服务能力，要有共情思维，多站在家长的角度考虑问题，这样医患关系才能更和谐，门诊工作才能更高效。

近年来，河南省儿童医院不断探索儿童舒适化医疗模式，“无痛儿科”就是重点打造的项目之一，致力于让更多儿童的美好生活从舒适无痛的诊疗开始，少一些哭声，多一些笑声。

耳鼻喉头颈外科结合临床实际需求，为患儿提供一站式检查服务，即对需要镇静后进行磁共振、听觉诱发电位等多项检查的患儿，由门诊护士统一协调预约，并安排患儿有序检查。这样一来，患儿一次镇静，就可把全部检查做完，不需要家长反复排队预约和孩子多次镇静。

专心：精细化的专业诊疗

在医疗市场竞争日益激烈的今天，医疗服务质量的好坏直接决定着患者的满意度，也决定着科室的生存和发展。

“中耳胆脂瘤切除、先天性梨状窝瘘封堵……”近年来，耳鼻喉头颈外科瞄准疑难重症，积极探索国际领先的前沿技术，将微創技术、效果更好的诊疗方法应用于临床，让患儿受益。

7月的一天，河南省儿童医院耳鼻喉头颈外科病房紧急收治了9岁的患儿童童(化名)。当时，童童高烧、头痛剧烈。童童的父亲说，孩子感冒后出现中耳炎

症状，在当地治疗一个多月，病情没有好转，反而加重，连日来不能正常入睡。

来到河南省儿童医院时，童童右耳后肿胀明显，耳朵流出大量脓臭液体，右耳中耳乳突内有一个巨大的肿物，与颅底相邻。

“进行多学科专家会诊，尽快实施手术！”韩富根查看后，认为童童病情危急，需要实施急诊手术。

随后，河南省儿童医院神经内科、神经外科、眼科、麻醉科、外科监护室、内科监护室、放射科、介入科、药学部等科室的专家迅速聚集，初步考虑肿物为中耳胆脂瘤。

韩富根说，胆脂瘤在临床上常被比喻为一颗埋在耳内的“定时炸弹”，随时可危及生命。而童童的耳部肿物与颅底相邻，炎症可能已经侵犯周围组织，稍有不慎就有可能出现颅内大出血及致命的并发症，手术难度很大。

手术过程非常紧张，手术人员高度注意，在裸露的神经上轻柔地剥离胆脂瘤，力求剥离干净，又不损伤周围神经，保护好孩子的听力功能。

历经2个多小时，救治团队成功于患儿的乳突内取出鸡蛋大小的胆脂瘤，顺利完成手术。童童术后恢复良好，头痛症状消失，当晚睡眠安稳。

“孩子反复感染需要从源头上治疗，保守治疗只能暂时缓解，不能从根本上解决问题。”在耳鼻喉头颈外科医生办公室，值班医生正在与家长沟通患儿康康(化名)的治疗方案。

康康近年来一直受颈部反复感染的困扰，经过耳鼻喉头颈外科医生的详细检查，被确诊为先天性梨状窝瘘。

韩富根说，对于梨状窝瘘，以炎症静止期彻底手术为主要治疗手段。传统手术需要做颈部外切口，手术创伤较大，感染概率高，术后影响患儿颈部美观。目前，耳鼻喉头颈外科采取微创方法，通过喉镜直达内瘘口，进行封堵。该术式简单，用时短，可以达到传统手术切除的效果，并且降低损伤重要解剖结构的危险。

随着耳鼻喉头颈技术、理念的更新，耳鼻喉头颈外科病房专业分组进行细化管理，分为耳鼻喉、耳鼻喉、耳鼻喉、耳鼻喉等5个专业组，每个专业组由副主任医师或主治医师担任组长。

根据河南省儿童医院高质量发展的要求，为进一步推

科室档案

河南省儿童医院耳鼻咽喉头颈外科成立于1980年，设有郑州市气管、支气管异物诊断治疗中心，听力筛查诊断中心等。科室配备先进的仪器设备，如进口支气管镜、小儿电子鼻咽喉镜、腹腔镜及各种异物钳，有进口蔡司显微镜、徕卡显微镜、影像工作站及耳鼻微器械，术中视野清晰，安全性高。科室新引进了等离子手术、动力切割系统、面神经监护仪，可开展相应的微创手术。科室还拥有多功能操作台、多导睡眠监测仪、多频声导抗、诊断型耳聋发射、脑干诱发电位、多频稳态诱发电位、游戏测听仪、纯音测听仪等听力学检测仪器，进行儿童听力筛查、诊断、干预及康复工作。



手术



电子鼻咽喉镜检查